



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण  
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4  
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित  
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 88 ]

नई दिल्ली, मंगलवार, अप्रैल 17, 2012/चैत्र 28, 1934

No. 88]

NEW DELHI, TUESDAY, APRIL 17, 2012/CHAITRA 28, 1934

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 17 अप्रैल, 2012

सं. 305-27/2011.— सेवा गुणवत्ता - भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, यथा :-

मोबाइल बैंकिंग (सेवा की गुणवत्ता) विनियम, 2012 (2012 का 8)

अध्याय I

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम और लागू होना.—(1) इन विनियमों को मोबाइल बैंकिंग (सेवा की गुणवत्ता) विनियम, 2012 कहा जाएगा ।

(2) ये विनियम सरकारी राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख से लागू होंगे ।

2. परिभाषाएं,—इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो :-

(क) "एक्सेस प्रदाता" में शामिल हैं बुनियादी टेलीफोन सेवा प्रदाता, सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता तथा एकीकृत एक्सेस सेवा प्रदाता ;

(ख) "अधिनियम" से आशय है - भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) ;

(ग) "प्राधिकरण" का अर्थ है - अधिनियम की धारा 3 की उप-धारा (1) के अंतर्गत स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ;

(घ) "बैंकिंग सेवाओं" से आशय है - बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान की गई सेवाएं ;

(च) "सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा" :-

- (i) से आशय वायरलेस टेलीग्राफी एजेंसी के माध्यम से संदेशों के संप्रेषण के लिए दूरसंचार प्रणाली के साधनों द्वारा उपलब्ध कराई गई दूरसंचार सेवाओं से है, जहां हर वह संदेश जो कि ऐसी दूरसंचार प्रणाली के माध्यम जो सचल/गतिशील स्थिति में प्रयोग हेतु सक्षम होने के लिए अभिकल्पित की गई अथवा अनुकूलित की हो, के द्वारा संप्रेषित किया गया है अथवा किया जाएगा ;
- (ii) लाइसेंसधारक के नेटवर्क पर केवल वास्तविक समय में वाक् और अवाक् संदेशों के संप्रेषणों का संकेत करता है परंतु इस सेवा में किसी संदेश का वाक् अथवा अवाक् प्रसारण नहीं आता है तथापि, केवल सेवा के उपभोक्ताओं के लिए सेल द्वारा प्रसारण अनुमत है ;
- (iii) जिसके संबंध में (हर प्रकार के प्रीपेड और साथ ही साथ पोस्टपेड) उपभोक्ता का पंजीयन किया जाए तथा पंजीयन के नेटवर्क बिंदु पर अधिप्रमाणित किया जाए और अनुमोदित नम्बरिंग योजना प्रभावी होगी ;
- (iv) मोबाइल संप्रेषण के लिए वैश्विक प्रणाली (ग्लोबल सिस्टम) (जीएसएम) तथा कोड डिवीजन मल्टीपल एक्सेस (सीडीएमए) दोनों प्रौद्योगिकी सम्मिलित हैं ;
- (छ) "सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता" से आशय ऐसा लाइसेंसी से है, जो भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 4 के अंतर्गत प्रदान किए गए लाइसेंस के अधीन किसी निर्दिष्ट सेवा क्षेत्र में सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदान करने के लिए प्राधिकृत है ;
- (ज) "उपभोक्ता" से आशय किसी सेवा प्रदाता के उपभोक्ता से है, जिस पर ये विनियम प्रभावी होते हैं तथा इसमें उसके ग्राहक और उपभोक्ता सम्मिलित हैं ;
- (झ) "आईवीआर" या "इंटर एक्टिव वॉयस रस्पांस प्रणाली" से आशय ऐसी प्रौद्योगिकी से है जो कि कंप्यूटर को व्यक्ति के साथ वॉयस या दोहरे स्वर बहु-आवृत्ति कोपैड निविष्टियों के माध्यम से परस्पर बातचीत करने की अनुमति देता है ;
- (ट) "मोबाइल बैंकिंग" या "एम-बैंकिंग" से आशय है मोबाइल फोन के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं प्रदान करना ;
- (ठ) "संदेश" का वही अर्थ होगा जो इसके लिए भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 3 के खंड (3) में निर्दिष्ट किया गया है ;
- (ड) "विनियम" का अर्थ है मोबाइल बैंकिंग (सेवा की गुणवत्ता) विनियम, 2012 ;
- (ढ) "एसएमएस" से आशय उस संदेश से है जो कि संक्षिप्त संदेश सेवा के माध्यम से भेजा जाता है तथा इसमें मल्टी मीडिया सेवा (एमएमएस) के माध्यम से भेजा गया मल्टी मीडिया संदेश सम्मिलित है ;
- (ण) "एसटीके" या "सिम अनुप्रयोग टूल किट" से आशय, जीएसएम प्रणाली के मानकों से है जो कि सिम को कार्रवाई शुरू करने के योग्य बनाते हैं, जिनका कि विभिन्न मूल्यवर्धित सेवाओं के लिए उपयोग किया जा सकता है ;
- (त) "उपभोक्ता" से आशय ऐसे व्यक्ति या कानूनी इकाई से है, जिनके द्वारा एक्सेस प्रदाता द्वारा प्रदान की गई दूरसंचार सेवा की सदस्यता ली गई है ;

(थ) "एकीकृत एक्सेस सेवाएं" :-

- (i) से आशय तारयुक्त अथवा बेतार टेलीग्राफी के साधन के माध्यम द्वारा संदेशों के वहन के लिए दूरसंचार प्रणाली द्वारा उपलब्ध कराई गई दूरसंचार सेवा से है ;
- (ii) लाइसेंसधारक के नेटवर्क पर केवल वास्तविक समय में वाक् अथवा अवाक् संदेशों के संप्रेषण के बारे में बताता है परन्तु इस सेवा में वाक् अथवा अवाक् किसी प्रकार के संदेशों का प्रसारण सम्मिलित नहीं होता तथापि केवल सेवा के उपभोक्ताओं के लिए सेल प्रसारण अनुमत है ;
- (iii) जिसके संबंध में, उपभोक्ता (हर प्रकार के, प्रीपेड और साथ ही साथ पोस्टपेड) का पंजीयन तथा पंजीयन के नेटवर्क बिंदु पर अधिप्रमाणित किया जाना है, और अनुमोदित नम्बरिंग योजना प्रभावी होगी ;
- (द) "एकीकृत एक्सेस सेवा प्रदाता" से आशय है ऐसा लाइसेंसी, जो भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 4 के अंतर्गत प्रदान किए गए लाइसेंस के अधीन किसी निर्दिष्ट सेवा क्षेत्र में एकीकृत एक्सेस सेवा प्रदान करने के लिए प्राधिकृत है ;

- (ध) "यूएसएसडी" या "असंरचित पूरक सेवा डाटा" से आशय वास्तविक समय या तत्काल सत्र आधारित संदेश सेवा से है ;
- (न) "डब्ल्यूएपी" या "वायरलेस अनुप्रयोग प्रोटोकॉल" से आशय वायरलेस मल्टी मीडिया संदेश भेजने हेतु ओपन प्रोटोकॉल से है ;
- (प) इन विनियमों में प्रयुक्त परंतु परिभाषित नहीं किए गए और भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) तथा भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) में तथा उसके अधीन बनाए गए नियमों तथा अन्य विनियमों में परिभाषित किए गए अन्य सभी शब्दों अथवा अभिव्यक्तियों का वही अर्थ होगा जो उनके लिए यथास्थिति, उन अधिनियमों अथवा ऐसे नियमों अथवा अन्य विनियमों में क्रमशः विनिर्दिष्ट किया गया है ।

## अध्याय II

### मोबाइल बैंकिंग संदेशों के वितरण के लिए प्रणाली व समय-सीमा तथा उसकी सेवा गुणवत्ता के मानक

#### 3. मोबाइल बैंकिंग हेतु संदेशों के वितरण के लिए प्रणाली व समय-सीमा :-

- (1) वाहक के रूप में काम कर रहे प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, बैंकों द्वारा अपने ग्राहकों को बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए एसएमएस, यूएसएसडी और आईवीआर का उपयोग करने की सुविधा प्रदान करेगा तथा बैंक अथवा ग्राहक द्वारा जनित संदेश का उप-विनियम (5) में विनिर्दिष्ट समय-सीमा के अंदर वितरित करेगा ।
- (2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि यदि मोबाइल बैंकिंग लेन-देन हेतु एसएमएस का प्रयोग किया जाता है तो ग्राहक अथवा बैंक जैसी भी स्थिति हो को संदेश के वितरण के संबंध में पुष्टि रिपोर्ट भेजी जाती है :  
बशर्ते कि प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा यदि नेटवर्क में संभव है तो, बैंकों के साथ परस्पर सहमति के माध्यम द्वारा यह सुनिश्चित करने के लिए एक प्रणाली स्थापित की जाएगी कि यदि बैंक द्वारा भेजा गया एसएमएस ग्राहक को वितरित नहीं किया जाता है तो प्रणाली द्वारा ग्राहक के लिए लेन-देन पूरा होने की पुष्टि से संबंधित यूएसएसडी संप्रेषण सक्रियण किया जाएगा ।
- (3) बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए एक एक्सेस प्रदाता द्वारा बैंक को डब्ल्यूएपी अथवा एसटीके के प्रयोग की अनुमति दी जाएगी और ग्राहक अथवा बैंक द्वारा जनित संदेशों को वितरित करने के लिए उप-विनियम (5) में विनिर्दिष्ट समय-सीमा का अनुपालन किया जाएगा :  
बशर्ते कि प्राधिकरण द्वारा संदेशों के वितरण हेतु संप्रेषण के किसी अन्य माध्यम को व इनकी सेवा की गुणवत्ता के पैरामीटरों को विनिर्दिष्ट किया जा सकता है ।
- (4) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि, नकद जमा, नकद आहरण धन का स्थानांतरण व बकाया पूछताछ जैसी बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठाने के लिए, ग्राहक एसएमएस के मामले में अधिकतम दो चरणों में संदेश का संप्रेषण करके और यूएसएसडी व आईवीआर के मामले में अधिकतम दो चरणों में विकल्प दर्ज करके लेन-देन को पूरा कर सकने में समर्थ होता है ।
- (5) ग्राहकों को उपलब्ध कराई गई बैंकिंग सेवाओं के संबंध में ग्राहक अथवा बैंक द्वारा जनित संदेश का वितरण, प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा निर्मांकित समय-सीमा में किया जाएगा, यथा :-

क्रम सं.	संप्रेषण के साधन	समय-सीमा
1.	एसएमएस	प्रतिक्रिया समय $\leq 10$ सेकेंड
2.	यूएसएसडी	प्रतिक्रिया समय $\leq 2$ सेकेंड
3.	आईवीआर	प्रतिक्रिया समय $\leq 10$ सेकेंड
4.	डब्ल्यूएपी	प्रतिक्रिया समय $\leq 10$ सेकेंड
5.	एसटीके	प्रतिक्रिया समय $\leq 10$ सेकेंड

बशर्ते कि एसएमएस के लिए समाप्ति बहत्तर घंटे होगा :

बशर्ते यह भी कि उप-विनियम (2) में उल्लिखित प्रणाली द्वारा सक्रियित यूएसएसडी संप्रेषण के मामले में समय-सीमा प्रणाली द्वारा यूएसएसडी के सक्रियण के समय से प्रारंभ होगी ।

- (6) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि, यदि एसएमएस का प्रयोग मोबाइल द्वारा लेन-देन के लिए किया गया है तो, दिनांक 1 दिसंबर, 2010 को दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 (2010 का 6) में दिए अनुसार बैंक द्वारा भेजे गए एसएमएस को संव्यावहारिक (ट्रांज़ैक्शनल) संदेश के रूप में अलग दूरसंचार स्रोत से भेजा जाएगा।
- (7) संप्रेषण के साधनों के संबंध में उप-विनियम (5) में दी गई माप प्रणाली अनुसूची-I में विनिर्दिष्ट है।
- (8) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि उसके नेटवर्क में स्थापित उपस्कर, उप-विनियम (5) के अंतर्गत निर्धारित समय-सीमा में संदेश वितरित करने में सक्षम है।

4. मोबाइल बैंकिंग संप्रेषण के लिए सेवा की गुणवत्ता के पैरामीटर :-

- (1) बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा विनियम, 2009 (2009 का 7) में विनिर्धारित सेवा की गुणवत्ता के मानक, सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवाओं के लिए विनिर्दिष्ट नेटवर्क सेवा गुणवत्ता पैरामीटर, समस्त मोबाइल बैंकिंग संदेशों पर लागू होंगे।
- (2) प्रत्येक सेवा प्रदाता, निम्नांकित ग्राहक केंद्रित सेवा की गुणवत्ता के पैरामीटरों को पूरा करेगा, यथा :-

क्रम सं.	पैरामीटर का नाम	न्यूनतम मानदण्ड
1.	त्रुटि व सफलता पुष्टि संदेश के वितरण में लिया गया समय	99.5 प्रतिशत दो मिनट के अंदर
2.	सिस्टम पर लेन-देन का अद्यतनीकरण	100 प्रतिशत
3.	वित्तीय लेन-देन संदेश के वितरण की सफलता	99.5 प्रतिशत

- (3) प्रत्येक सेवा प्रदाता, अनुसूची-II में विनिर्दिष्ट माप प्रणाली के अनुसार, अपनी सेवा की गुणवत्ता के प्रत्येक पैरामीटर के संबंध में उनके न्यूनतम मानदण्ड की तुलना में मूल्यांकन करेगा।

5. मोबाइल बैंकिंग संप्रेषण के लिए सुरक्षा आवश्यकताएं :-

- (1) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा मोबाइल बैंकिंग संप्रेषण की गोपनीयता व सुरक्षा की रक्षा की जाएगी और एक सिरे से दूसरे सिरे तक कोडीकरण की गोपनीयता, ऐसे संप्रेषण की संपूर्णता, प्रमाणीकरण और अखण्डन (नॉन-रेप्यूडिएशन) को सुनिश्चित किया जाएगा।
- (2) एक्सेस प्रदाता के नेटवर्क में मोबाइल बैंकिंग के लिए एक सिरे से दूसरे सिरे तक कोडीकरण, संपूर्णता, प्रमाणीकरण व अखण्डन (नॉन-रेप्यूडिएशन) के मानक अंतर्राष्ट्रीय दूरसंचार संगठन (आईटीयू) अथवा यूरोपियन दूरसंचार मानक संस्थान (ईटीएसआई) अथवा दूरसंचार इंजीनियरिंग सेंटर (टीईसी) अथवा अंतर्राष्ट्रीय मानकीकरण निकायों जैसे कि तीसरी पीढ़ी साक्षा परियोजना (3 जीपीपी) अथवा तीसरी पीढ़ी साक्षा परियोजना-2 (3 जीपीपी 2) अथवा इंटरनेट इंजीनियरिंग कार्य बल (आईईटीएफ) अथवा अमेरिकन राष्ट्रीय मानक संस्थान (एएनएसआई) अथवा दूरसंचार उद्योग संघ (टीआईए) अथवा अंतरिम मानक (आईएस) अथवा केंद्र सरकार द्वारा अनुमोदित किए जाने वाले किसी अन्य अंतर्राष्ट्रीय मानक द्वारा प्रमाणित मानकों के अनुसार होंगे।

### अध्याय III

#### विविध

6. रिपोर्टिंग :- प्रत्येक सेवा प्रदाता, विनियम 3 के उप-विनियम (5) और विनियम 4 के उप-विनियम (2) में विनिर्दिष्ट प्रत्येक सेवा की गुणवत्ता के पैरामीटर के न्यूनतम मानदण्डों के संबंध में, ऐसे प्रकार से व ऐसे प्रारूप में, ऐसे अंतराल पर और ऐसी समय-सीमा के भीतर, जैसा कि प्राधिकरण द्वारा किसी आदेश अथवा निर्देश द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाए, प्राधिकरण को अपनी अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

7. मोबाइल सेवा प्रदाताओं का दायित्व :-

- (1) प्रत्येक एक्सेस सेवा प्रदाता द्वारा, अंकेक्षण के उद्देश्य के लिए मोबाइल बैंकिंग संदेशों के रिकॉर्ड का छह महीने तक अनुरक्षण किया जाएगा।
- (2) यदि मोबाइल बैंकिंग के लेन-देन की प्रक्रिया के दौरान, ग्राहक अथवा बैंक द्वारा जनित संदेश किसी कारणवश वितरित नहीं किया गया है तो, एक्सेस प्रदाता द्वारा ग्राहक अथवा बैंक, जैसी भी स्थिति हो, को प्रक्रिया के पूरा न होने के संबंध में सूचना देने के लिए तुरंत एक त्रुटि संदेश भेजा जाएगा।

- (3) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा विनियम 3 में विनिर्दिष्ट संदेशों के वितरण की समय-सीमा और विनियम 4 में विनिर्दिष्ट सेवा की गुणवत्ता के पैरामीटरों के न्यूनतम मानदण्डों के अनुपालन में ऐसे प्रकार से व ऐसे प्रारूप में, जैसा कि प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्देश द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाए, प्रत्येक मोबाइल बैंकिंग संप्रेषण का रिकॉर्ड रखा जाएगा।
- (4) प्राधिकरण द्वारा यदि ऐसा करना उचित समझा जाता हो और इन विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए, उप-विनियम (1), (2) और (3) के अंतर्गत अनुरक्षित अभिलेखों (रिकॉर्ड) का निरीक्षण करने के लिए, अपने किसी भी अधिकारी अथवा कर्मचारी अथवा प्राधिकरण द्वारा अपनी ओर से नियुक्त किसी एजेंसी को, किसी भी समय निर्देश दिया जाएगा।
- (5) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा, मोबाइल फोन के माध्यम से वित्तीय सेवाओं का उपयोग करने वाले उपभोक्ताओं का, पूरा और सही रिकॉर्ड रखा जाएगा।

8. व्याख्या :—इन विनियमों के किसी प्रावधान की व्याख्या के संबंध में किसी प्रकार की शंका होने पर, इस संबंध में प्राधिकरण द्वारा जारी स्पष्टीकरण अंतिम व बाध्यकारी होंगे।

राजीव अग्रवाल, सचिव

[विज्ञापन III/4/142/12/असाधारण]

टिप्पणी :—व्याख्यात्मक ज्ञापन द्वारा मोबाइल बैंकिंग (सेवा की गुणवत्ता) विनियम, 2012 के उद्देश्य और कारणों को स्पष्ट किया गया है।

#### अनुसूची I

(विनियम 3 देखें)

बैंकिंग सेवाओं के संबंध में ग्राहक अथवा बैंक द्वारा जनित संदेशों की सुपुर्दगी हेतु समय योजना के लिए माप कार्य प्रणाली

##### (1) एसएमएस :

माप :

- (क) एक छोर से दूसरे छोर तक सुपुर्दगी समय = (प्राप्त प्रतिक्रिया के लिए संक्षिप्त संदेश सेवा का समय— संक्षिप्त संदेश प्रेषित करने अथवा सक्रिय करने का समय)।
- (ख) यदि उपभोक्ता का मोबाइल उपकरण "स्विच ऑफ" अथवा "पहुंच से परे क्षेत्र" में है अथवा ऐसी स्थिति में है कि उपभोक्ता का मोबाइल उपकरण एसएमएस को प्राप्त नहीं कर पा रहा है तो बुनियादी वित्तीय सेवाओं के लिए एसएमएस को बहतर धष्टे के लिए रखना होगा।

##### (2) यूएसएसडी :

माप :

प्रतिक्रिया समय = असंरचित पूरक सेवा आंकड़े (यूएसएसडी) संबंधी संदेश प्राप्त होने का समय – असंरचित पूरक सेवा आंकड़े (यूएसएसडी) संदेश सक्रिय करने का समय

##### (3) आईवीआर :

माप :

प्रतिक्रिया समय = प्रतिक्रिया प्राप्त होने का समय – आईवीआर के दौरान बटन दबाने का समय।

##### (4) डब्ल्यूएपी :

माप :

प्रतिक्रिया समय = वायरलेस अनुप्रयोग प्रोटोकॉल (डब्ल्यूएपी) पर प्रतिक्रिया प्राप्त होने का समय – वायरलेस अनुप्रयोग प्रोटोकॉल (डब्ल्यूएपी) पर संदेश अथवा संचार सक्रिय करने का समय।

##### (5) एसटीके

माप :

प्रतिक्रिया समय = सिम अनुप्रयोग टूल किट (एसटीके) पर प्रतिक्रिया प्राप्त होने का समय – सिम अनुप्रयोग टूल किट (एसटीके) पर संदेश अथवा संचार सक्रिय करने का समय।

1351 GI/12-2

## अनुसूची II

(विनियम 5 देखें)

मोबाइल बैंकिंग संचार के लिए सेवा की गुणवत्ता के पैरामीटरों के माप के लिए कार्य प्रणाली

(1) त्रुटि व सफलता पुष्टि संदेश के पहुंचाने में लगने वाला समय :

(i) इस पैरामीटर द्वारा त्रुटि और सफलता पुष्टि, संदेशों की सुपुर्दगी में दक्षता को सूचित किया गया है।

(ii) इस पैरामीटर के संबंध में निष्पादन को मापने का सूत्र होगा :—

$$\frac{\text{त्रुटि व सफलता पुष्टि संदेशों की सुपुर्दगी में लगा समय}}{\text{एक महीने के दौरान कुल कितने त्रुटि व सफलता पुष्टि संदेशों को 2 मिनट में पहुंचाया गया}} = 100 * \frac{\text{एक महीने के दौरान कुल कितने त्रुटि व सफलता पुष्टि संदेश जनित किए गए}}{\text{एक महीने के दौरान कुल कितने त्रुटि व सफलता पुष्टि संदेश जनित किए गए}}$$

(2) सिस्टम पर लेन-देन को अद्यतन करना :

(i) मोबाइल बैंकिंग सेवाओं के लिए उपभोक्ता द्वारा सक्रिय किसी संदेश को किसी लेन-देन के लिए वास्तविक समय आधार पर सिस्टम में अद्यतन किया जाएगा।

(ii) इस पैरामीटर के संबंध में निष्पादन को मापने का सूत्र होगा :—

$$\frac{\text{सिस्टम पर अद्यतन किए गए लेन-देन}}{\text{एक महीने के दौरान उपभोक्ताओं द्वारा सक्रियित कुल कितने संदेशों को वास्तविक समय आधार पर सिस्टम में अद्यतन किया गया}} = 100 * \frac{\text{एक महीने के दौरान मोबाइल बैंकिंग सेवा के लिए उपभोक्ताओं द्वारा सक्रियित कुल संदेश}}{\text{एक महीने के दौरान मोबाइल बैंकिंग सेवा के लिए उपभोक्ताओं द्वारा सक्रियित कुल संदेश}}$$

(3) वित्तीय लेन-देन संदेशों को पहुंचाने में सफलता :

(i) यह पैरामीटर वित्तीय लेन-देन संबंधी संदेशों को पहुंचाने की कार्यकुशलता का सूचक है।

(ii) इस पैरामीटर के संबंध में निष्पादन को मापने का सूत्र होगा :—

$$\frac{\text{वित्तीय लेन-देन संदेशों को पहुंचाने की सफलता}}{\text{एक महीने के दौरान वित्तीय लेन-देन संबंधी पहुंचाए गए कुल संदेश}} = 100 * \frac{\text{एक महीने के दौरान वित्तीय लेन-देन संबंधी जनित किए गए कुल संदेश}}{\text{एक महीने के दौरान वित्तीय लेन-देन संबंधी जनित किए गए कुल संदेश}}$$

## व्याख्यात्मक ज्ञापन

1. ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाओं की पैठ सरकार के लिए बहुत महत्वपूर्ण रही है। बैंकिंग सेवाओं से वंचित नागरिकों को मोबाइल आधारभूत ढांचे के माध्यम से बुनियादी वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए सरकार द्वारा ग्रामीण क्षेत्रों में मोबाइल सेवाओं के विस्तार को शक्ति प्रदान करने पर विचार किया जाता रहा है। बुनियादी वित्तीय सेवाएं पहुंचाने तथा मोबाइल फोन का प्रयोग करते हुए, वित्तीय लेन-देन को स्वीकार करने के लिए ढांचे को अंतिम रूप देने हेतु मोबाइल आधारित सुपुर्दगी के मानक का प्रस्ताव तैयार करने संबंधित मानक और रीति व ढंग का निर्धारण करने के लिए, मंत्रिमंडल सचिवालय द्वारा दिनांक 19-11-2009 को एक अंतर-मंत्रालयीय समूह (आईएमजी) गठित किया गया। अंतर-मंत्रालयीय समूह की रिपोर्ट व सिफारिशों की समीक्षा सचिवों की एक समिति द्वारा की गई और इसे सरकार द्वारा स्वीकार किया गया। प्रस्तावित कार्य प्रणाली में निम्नांकित तत्वों के सहभाजन पर विचार किया गया है :

- मोबाइल से सम्बद्ध ऐसे बुनियादी खातों की केवाईसी आवश्यकताओं हेतु एक सरल बनाया हुआ नमूना (टेम्पलेट्स), जो कि सभी सेवा प्रदाताओं को स्वीकार्य हो।
- अग्रभाग (फ्रन्ट एन्ड) पर नकद जमा/नकद भुगतान परिचालन जिनमें मोबाइल से सम्बद्ध बुनियादी खातों में जमा एवं निकासी सम्मिलित हो।
- एकाउन्ट मैपर जो कि विशिष्ट पहचान संख्या, मोबाइल नंबर और मोबाइल से सम्बद्ध बुनियादी खाते के विवरणों के बीच संयोजन उपलब्ध कराता है। विशिष्ट ग्राहक को अधिप्रमाणित कर लेने के बाद, उससे संबंधित विवरण प्राप्त करने के लिए, वास्तविक सूक्ष्म लेन-देन (आरईएमआईटी) एकाउन्ट मैपर से जुड़ता है।

- एक अंतःसंचलनीय (इंटरऑपरेबिल) केन्द्रीय भुगतान स्विच जिसे रेमिट (REMIT) स्विच कहते हैं, बैंकिंग सम्पर्क (बीसी), बैंकों (अथवा सहयोगी वित्तीय संस्थानों व बैंकों के आऊटसोर्सिंग सहयोगियों), भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण, एकाउन्ट मैपर और मोबाइल सेवा प्रदाताओं के मध्य अनुमार्गण (रूटिंग) के द्वारा वास्तविक समय लेन-देन को सुकर बनाता है। मोबाइल से सम्बन्ध बुनियादी खातों को सृजित करने व उनका रख-रखाव करने के लिए एक अतिरिक्त आधारभूत संरचना के रूप में छोटे लेन-देन के लेखाकरण हेतु अंतःसंचलनीय आधारभूत संरचना (आईएनएफएएसटी) को स्थापित किया जा सकता है।
- विभिन्न सरकारी योजनाओं के अंतर्गत लाभों के स्थानांतरण, लघु भुगतान सेवाओं और सामाजिक क्षेत्र के कार्यक्रमों के लिए लक्षित समूहों हेतु वित्तीय समावेशन के लिए मोबाइल फोन और जीवमितीय (बायोमेट्रिक) प्रमाणीकरण पर आधारित अंतर-मंत्रालयीय समूह (आईएमजी) ढांचा, कोर सूक्ष्म भुगतान का प्लेटफार्म होगा।

2. अंतर-मंत्रालयीय समूह (आईएमजी) द्वारा अन्य बातों के साथ यह सिफारिश भी की गई है कि भादूविप्रा द्वारा सहयोगी संचार सेवाओं की श्रेष्ठ उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए मार्गदर्शी निर्देश भी तैयार किए जा सकते हैं। मोबाइल बैंकिंग में सम्मिलित है, बैंकिंग लेन-देन और ग्राहक द्वारा ऐसे लेन-देन के संप्रेषण हेतु मोबाइल फोन के माध्यम द्वारा मोबाइल नेटवर्क का उपयोग करना। संपूर्ण कार्य संपादन, अंतःनिहित अंकेक्षण पथ (आडिट ट्रेल्स) और संचार के लिए अपेक्षित स्तर की सुरक्षा के साथ एक तेज, विश्वसनीय और लागत प्रभावी संचार प्रणाली प्रदान करने के लिए मोबाइल नेटवर्क की क्षमता पर निर्भर करता है। ऐसी अपेक्षाओं के लिए सेवा की गुणवत्ता के पैरामीटरों की पहचान करने के लिए भादूविप्रा द्वारा परामर्श प्रक्रिया के माध्यम से इन पहलुओं पर ध्यान दिया गया और दिनांक 15 दिसम्बर, 2010 तक हितधारकों की राय मांगते हुए, दिनांक 28 अक्टूबर, 2010 को एक परामर्श पत्र जारी किया। दिनांक 23 मार्च, 2011 को मुम्बई में, एक खुला मंच चर्चा आयोजित की गई तथा हितधारकों की टिप्पणियों व प्रणाली के अध्ययन के आधार पर मोबाइल संचार का अंग बनने वाले विभिन्न पैरामीटरों के लिए सेवा की गुणवत्ता, इन विनियमों में निर्धारित की गई है।

3. मोबाइल बैंकिंग के लिए संदेश वितरण करने के तरीके : परामर्श प्रक्रिया के दौरान अधिकांश हितधारकों द्वारा यह राय व्यक्त की गयी कि एसएसएस (संक्षिप्त संदेश सेवा), आईवीआर (इन्टर एक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स), डब्ल्यूएपी (वायरलेस एक्सेस प्रोटोकॉल) मंच (प्लेटफार्म) का उपयोग सीडीएमए और जीएसएम दोनों के मध्य किया जा सकता है और जावा (JAVA)/ब्रू (BREW) जैसे अनुप्रयोगों व एसटीके को भी वरीयता दी जा सकती है। यह देखा गया है कि मोबाइल वित्तीय लेन-देनों के लिए प्रयोग की जा सकने वाली संचार की विभिन्न प्रणालियां अलग-अलग क्रियाशीलता प्रस्तुत करती हैं और इनके अपने गुण-दोष हैं। संचार की कुछ प्रणालियां निम्न स्तरीय हैंड सेटों के लिए उपयुक्त नहीं हो सकती है। प्राधिकरण द्वारा यह अनुभव किया गया कि सभी मोबाइल हैंड सेटों में प्रयोग की सुविधा व उपलब्धता पर ध्यान देते हुए, एसएमएस, यूएसएसडी और आईवीआर को अनिवार्य करने की आवश्यकता है। प्राधिकरण द्वारा यह भी महसूस किया गया कि ऐसे संचार के लिए डब्ल्यूएपी और एसटीके की अनुमति का विकल्प भी दिया जा सकता है। तदनुसार विनियमों में प्रावधान किए गए हैं। प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर संचार की किसी अन्य प्रणाली को भी निर्धारित किया जा सकता है।

4. वित्तीय लेन-देन होने के कारण, उपभोक्ता चाहेगा कि उसे, उसके लेन-देन के परिणाम की पुष्टि यथाशीघ्र प्राप्त हो। एसएमएस के मामले में, ऐसी संभावना हो सकती है कि ग्राहक से संबंधित समस्याओं अथवा नेटवर्क से संबंधित समस्याओं के कारण, एसएमएस का वितरण न हो। इस समस्या का समाधान करने के लिए, यह भी आदेश दिया गया है कि ऐसे मामलों में, लेन-देन पूरा होने की पुष्टि हेतु एक यूएसएसडी संप्रेषण भी भेजा जाए। जहां कहीं भी नेटवर्क में संभावना हो, सेवा प्रदाता बैंक के साथ परस्पर सहमति से ऐसी प्रणाली लागू करे, जहां इस अनुरोध के साथ पुष्टि संदेश भेजा जा सके कि एक्सेस उपलब्ध कराने वाले के एसएमएससी पर भी सुपडुंगी/वितरण की पुष्टि रिपोर्ट दी जाए। एक्सेस प्रदाता का एसएमएससी, इन विनियमों में निर्धारित समय-सीमा में ऐसे संदेशों को तुरन्त वितरित करने का प्रयास करेगा तथा पिछले सिरे (बैक एंड) पर निर्देश संचालित करने वालों का वितरण की स्थिति के संबंध में, वापस उचित त्रुटि कोड के साथ सूचना देगा। यदि एसएमएस का वितरण नहीं हो पाया है तो एसएमएससी से प्राप्त त्रुटि कोड का उपयोग पिछले सिरे (बैक एंड) पर सिस्टम द्वारा उपभोक्ता के लिए यूएसएसडी सक्रिय करने के लिए किया जा सकता है। इन तथ्यों पर विचार करते हुए कि यूएसएसडी संदेशों का भण्डारण नहीं किया जा सकता है, इन विनियमों में यह भी प्रावधान किया गया है कि एसएमएस के लिए समाप्ति समय न्यूनतम बहतर घंटे का होगा।

5. मोबाइल बैंकिंग के लिए संदेशों के वितरण की समय सीमा : अधिकांश हितधारकों द्वारा भिन्न-भिन्न संचार प्रणालियों के लिए अलग-अलग समय सीमा का सुझाव दिया गया है। इस संबंध में विभिन्न सुझावों पर विचार करने के बाद प्राधिकरण द्वारा मोबाइल बैंकिंग लेन-देन के लिए संदेशों के वितरण के लिए समय सीमा के संबंध में निर्णय लिया गया। ग्राहकों को उपलब्ध कराई गई बैंकिंग सेवाओं से संबंधित, ग्राहक अथवा बैंक द्वारा जनित संदेशों के वितरण के लिए समय-सीमा माप की प्रणाली अनुसूची-1 में निर्धारित की गई है। यह समय सीमा वितरण के पहले प्रयास के लिए है।

6. सेवा की गुणवत्ता के पैरामीटर : चर्चा प्रक्रिया के दौरान अधिकांश हितधारकों ने नेटवर्क के लिए सेवा की गुणवत्ता के वर्तमान पैरामीटरों, जो कि भादू.वि.प्रा. द्वारा बुनियादी सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा विनियम, 2009 में सेवा की गुणवत्ता के

मानक के अनुसार पहले ही निर्धारित किए गए हैं, से सहमत थे। प्राधिकरण द्वारा इस विषय पर विचार किया गया और यह अनुभव किया गया कि प्राधिकरण द्वारा पहले ही तैयार किए गए सेवा की गुणवत्ता के मानक, नेटवर्क से संबंधित सेवा की गुणवत्ता के पैरामीटरों के लिए पर्याप्त होंगे। तथापि, उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने के लिए प्राधिकरण द्वारा निम्नलिखित उपभोक्ता केंद्रित तीन पैरामीटर निर्धारित किए गए हैं :

- (क) त्रुटि और सफलता पुष्टि संदेश के वितरण में लगने वाला समय : यह पैरामीटर त्रुटि और सफलता पुष्टि संदेशों के वितरण की दक्षता को सूचित करता है। इस पैरामीटर के अनुसार उपभोक्ता की कार्रवाइयों के आधार पर बैंकिंग प्रणाली द्वारा भेजे गए त्रुटि संदेश व सफलता पुष्टि संदेशों को 2 मिनट के अंदर उपभोक्ता को वितरित किया जाना चाहिए। विनियम में आगे यह भी प्रावधान है कि यदि किसी मामले में उपभोक्ता अथवा बैंक द्वारा जनित संदेश किसी कारण से वितरित नहीं किया जा सकता है तो, एक्सेस प्रदाता, उपभोक्ता अथवा बैंक जैसी भी स्थिति हो, को प्रक्रिया के पूरा न हो सकने के संबंध में तुरंत एक त्रुटि संदेश भेजेगा।
- (ख) प्रणाली पर लेन-देन का अद्यतनीकरण : मोबाइल बैंकिंग सेवाओं के लिए उपभोक्ता की कार्रवाई के माध्यम से सक्रियित किसी संदेश को सिस्टम पर किसी लेन-देन के लिए वास्तविक समय आधार पर अद्यतन किया जाएगा।
- (ग) वित्तीय लेन-देन संबंधी संदेशों के वितरण की सफलता : यह पैरामीटर वित्तीय लेन-देन संबंधी संदेशों के सफल वितरण में दक्षता को सूचित करता है।

7. **आवधिक रिपोर्टिंग प्रणाली :** इन विनियमों में प्रावधान है कि इन विनियमों में निर्धारित सेवा की गुणवत्ता के निर्धारित मानकों की तुलना में सेवा प्रदाताओं के निष्पादन की आवधिक रिपोर्ट, ऐसे प्रारूप में और ऐसी आवधिकता जैसी कि प्राधिकरण द्वारा निर्धारित की जाती है, पर दी जाए।

8. **सुरक्षा आवश्यकता :** परामर्श प्रक्रिया के दौरान समस्त हितधारकों की यह भी राय थी कि सुरक्षा एक महत्वपूर्ण मुद्दा है। प्रमाणिकता और अनुज्ञप्ति (अथोराइजेशन), सम्पूर्णता, अखण्डन और गोपनीयता सुरक्षा के अत्यधिक महत्वपूर्ण घटक कहे जाते हैं। जीएसएम/सीडीएमए प्रणाली की संकल्पना एक सिरे से दूसरे सिरे तक कोडीकरण, प्रमाणीकरण, अनुज्ञप्ति (अथोराइजेशन) सम्पूर्णता और अखण्डन जो कि अंतर्राष्ट्रीय मानक निकायों से अधिश्रासित होते हैं, की देखभाल करता है।

9. तदनुसार, प्राधिकरण द्वारा इन विनियमों में निर्धारित किया गया है कि संचार का एक सिरे से दूसरे सिरे तक कोडीकरण की गोपनीयता, सम्पूर्णता, प्रमाणीकरण और अखण्डन, आईटीयू/ईटीएसआई/टीईसी/अंतर्राष्ट्रीय मानकीकरण निकायों जैसे कि 3 जीपीपी/3 जीपीपी-2/आईटीएफ/एएनएसआई/टीआईए/आईएस अथवा अन्य कोई अंतर्राष्ट्रीय मानक जैसा कि केंद्र सरकार द्वारा अनुमोदित किया जाए, द्वारा प्रमाणित मानकों के अनुसार होगा।

## TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

### NOTIFICATION

New Delhi, the 17th April, 2012

No. 305-27/2011-QoS.—In exercise of the powers conferred by Section 36 read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of Section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations, namely :—

### The Mobile Banking (Quality of Service) Regulations, 2012

(8 of 2012)

### CHAPTER I

### PRELIMINARY

1. **Short title and commencement.**—(1) These regulations may be called the Mobile Banking (Quality of Service) Regulations, 2012.

(2) They shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.

2. **Definitions.**—In these regulations, unless the context otherwise requires,—

(a) “Access Providers” includes the Basic Telephone Service Provider, Cellular Mobile Telephone Service Provider and Unified Access Service Provider ;

(b) “Act” means the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997) ;



- (c) "Authority" means the Telecom Regulatory Authority of India established under sub-section (1) of Section 3 of the Act ;
- (d) "banking services" means the services provided by the bank to its customer ;
- (e) "Cellular Mobile Telephone Service",—
- (i) means telecommunication service provided by means of a telecommunication system for the conveyance of messages through the agency of wireless telegraphy where every message that is conveyed thereby has been, or is to be, conveyed by means of a telecommunications system which is designed or adapted to be capable of being used while in motion ;
  - (ii) refers to transmission of voice or non-voice messages over Licensee's Network in real time only but service does not cover broadcasting of any messages, voice or non-voice, however, Cell Broadcast is permitted only to the subscribers of the service ;
  - (iii) in respect of which the subscriber (all types, pre-paid as well as post-paid) has to be registered and authenticated at the network point of registration and approved numbering plan shall be applicable ;
  - (iv) includes both Global System for Mobile Communication (GSM) and Code Division Multiple Access (CDMA) Technology ;
- (f) "Cellular Mobile Telephone Service Provider" means a licensee authorized to provide Cellular Mobile Telephone Service under a licence granted under Section 4 of the Indian Telegraph Act, 1885 (13 of 1885), in a specified service area ;
- (g) "Customer" means a customer of a service provider to whom these regulations apply and includes its consumer and subscriber ;
- (h) "IVR" or "Interactive Voice Response" means a technology that allows a computer to interact with a person through the use of voice and Dual Tone Multi Frequency Keypad inputs ;
- (i) "Mobile banking" or "m-banking" means delivery of banking services through mobile phone ;
- (j) "Message" shall have the meaning assigned to it in clause (3) of Section 3 of the Indian Telegraph Act, 1885 (13 of 1885) ;
- (k) "Regulations" means the Mobile Banking (Quality of Service) Regulations, 2012 ;
- (l) "SMS" means a message which is sent through short message service and includes a Multimedia Message which is sent through Multimedia Message Service (MMS) ;
- (m) "STK" or "SIM Application Tool Kit" means a standard of GSM system which enables SIM to initiate actions which can be used for various value-added services ;
- (n) "Subscriber" means a person or legal entity who subscribes to telecom service provided by an Access Provider ;
- (o) "Unified Access Services",—
- (i) means telecommunications service provided by means of a telecommunication system for the conveyance of messages through the agency of wired or wireless telegraphy ;
  - (ii) refers to transmission of voice or non-voice messages over licensee's network in real time only but service does not cover broadcasting of any messages, voice or non-voice, however, Cell Broadcast is permitted only to the subscribers of the service ;
  - (iii) in respect of which the subscriber (all types, pre-paid as well as post-paid) has to be registered and authenticated at the network point of registration and approved numbering plan shall be applicable ;
- (p) "Unified Access Service Provider" means a licensee authorised to provide Unified Access Services under a licence granted under section 4 of the Indian Telegraph Act, 1885 (13 of 1885), in a specified service area ;
- (q) "USSD" or "Unstructured Supplementary Service Data" means a real-time or instant session-based messaging service ;

1351 GI/12-3

- (r) "WAP" or "Wireless Application Protocol" means an open protocol for wireless multimedia messaging ;
- (s) all other words and expressions used in these regulations but not defined, and defined in the Indian Telegraph Act, 1885 (13 of 1885) and the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997) and the rules and other regulations made thereunder, shall have the meanings respectively assigned to them in those Acts or the rules or such other regulations, as the case may be.

## CHAPTER II

### Mode of Delivery of Mobile Banking Messages and its Quality of Service Standards

#### 3. Mode and Time frame for delivery of message for mobile banking.—

- (1) Every Access Provider, acting as bearer, shall facilitate the banks to use SMS, USSD and IVR to provide banking services to its customers and deliver the message generated by the bank or the customer within time frame specified in sub-regulation (5).

- (2) Every Access provider shall ensure that in case SMS is used for mobile banking transaction, a report confirming the delivery of the message is sent to the customer or the bank, as the case may be :

Provided that every service provider shall, establish, if network permits, through mutual agreement with the bank, a system to ensure that if SMS sent by the bank is not delivered to the customer, the system shall trigger USSD communication to the customer confirming the completion of the transaction.

- (3) As Access Provider may allow the bank to use WAP or STK to provide banking services to its customers and shall comply with the time frame for delivery of the messages generated by the customer or the bank specified in sub-regulation (5) :

Provided that the Authority may, from time to time, specify any other means of communication and its quality of service parameter for delivery of message.

- (4) Every Access provider shall ensure that for availing the banking services such as cash deposit, cash withdrawal, money transfer and balance enquiry, the customer is able to complete the transaction in not more than two stage transmission of message in the case of SMS or not more than two stage entry of options in the case of USSD and IVR.
- (5) Every Access Provider shall meet the following time frame for delivery of the messages generated by the customer or the bank relating to banking services provided to the customers, namely :—

Sl. No.	Means of communication	Time Frame
1.	SMS	Response time $\leq$ 10 seconds
2.	USSD	Response time $\leq$ 2 seconds
3.	IVR	Response time $\leq$ 10 seconds
4.	WAP	Response time $\leq$ 10 seconds
5.	STK	Response time $\leq$ 10 seconds

Provided that the expiry time for SMS shall be seventy two hours ;

Provided further that in the case of an USSD communication triggered by the system referred to in sub-regulation (2), the time frame shall start from the time USSD is triggered by the system.

- (6) Every Access Provider shall ensure that if SMS is used for mobile transaction the SMS, sent by the bank, shall be sent as transactional messages through separate telecom resources, as provided in the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 (6 of 2010) dated 1st December, 2010.
- (7) The measurement methodology in respect of the means of communication provided in sub-regulation (5) is specified in the Schedule I.
- (8) Every Access Provider shall ensure that the equipments installed in its network are capable of delivering messages within the time frame fixed under sub-regulation (5).

**4. Quality of service parameters for m-banking communication.—**

- (1) The Network Service Quality Parameters for Cellular Mobile Telephone Services as specified in the Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (Wireline) and Cellular Mobile Telephone Service Regulations 2009 (7 of 2009) shall apply to all m-banking messages.
- (2) Every Access Provider shall meet the following customer centric quality of service parameters, namely :—

Sl. No.	Name of Parameter	Benchmark
1.	Time taken to deliver error and success confirmation message	99.5% within 2 minutes
2.	Transaction update on the system	100%
3.	Success of delivery of financial transaction messages	99.5%

- (3) Every Access Provider shall measure its quality of service in respect of each parameter against their benchmark in accordance with the measurement methodology specified in the Schedule II.

**5. Security requirements for m-banking communication.—**

- (1) Every Access Provider shall protect privacy and security of m-banking communication and ensure the confidentiality of end-to-end encryption, integrity, authentication and non-repudiation of such communication.
- (2) The end-to-end encryption, integrity, authentication and non-repudiation of m-banking communication in the network of the Access Provider shall be in accordance with the standards certified by International Telecommunication Union (ITU) or European Telecommunication Standards Institute (ETSI) or Telecommunication Engineering Centre (TEC) or International Standardization Bodies such as Third Generation Partnership Project (3 GPP) or Third Generation Partnership Project 2 (3 GPP2) or Internet Engineering Task Force (IETF) or American National Standards Institute (ANSI) or Telecommunications Industry Association (TIA) or Interim Standards (IS) or any other international standards as may be approved by the Central Government.

**CHAPTER III****Miscellaneous****6. Reporting.—**

- (1) Every Access provider shall submit to the Authority its compliance reports of benchmarks in respect of each Quality of Service parameter specified under sub-regulation (5) of regulation 3 and sub-regulation (2) of regulation 4 in such manner and such format, at such intervals and within such time limit, as may be specified by the Authority by an order or direction.

**7. Obligation of the Access Providers.—**

- (1) Every Access Provider shall maintain record of mobile banking messages for six months for audit purposes.
- (2) In case the message generated by the customer or the bank, in the process of m-banking transaction is not delivered due to any reason, the Access Provider shall immediately send an error message intimating the non-completion of the process to the customer or the bank, as the case may be.
- (3) Every Access Provider shall maintain records of every m-banking communication in compliance of time frame for delivery of the messages specified in regulation 3 and benchmark of each of the quality of service parameters specified in regulation 4, in such manner and in such format, as may be specified by direction, by the Authority, from time to time.
- (4) The Authority may, if it considers expedient so to do, and to ensure compliance of the provisions of these regulations, at any time, direct any of its officers or employee or any agency appointed by the Authority in this behalf, to inspect the records maintained under sub-regulations (1), (2) and (3).

1351 GI/12-4

- (5) Every Access Provider shall maintain complete and accurate record of the consumers, using banking service through mobile phones.

8. **Interpretation.**—In case of any doubt regarding interpretation of any of the provisions of these regulations, the clarifications issued by the Authority in this regard, shall be final and binding.

RAJEEV AGRAWAL, Secy.

[ADVT. III/4/142/12/Exty.]

**Note :** The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Mobile Banking (Quality of Service) Regulations, 2012

### SCHEDULE I

(See regulation 3)

#### Measurement methodology for the time frame for delivery of messages generated by the customer or the bank relating to banking services

(1) **SMS :**

**Measurement :**

- (a) End to end delivery time = [Time of SMS for response received – Time of SMS send or triggered]  
 (b) SMS for the basis financial services is to be stored for seventy two hours in case the customer mobile instrument is in “switch off” or “out of coverage area” or in such condition that customer’s mobile instrument is not able to receive the SMS.

(2) **USSD :**

**Measurement :**

Response time = Time at which USSD message received – Time at which USSD message triggered.

(3) **IVR :**

**Measurement :**

Response time = Time at which response received – Time at which button pressed during IVR.

(4) **WAP :**

**Measurement :**

Response time = Time at which response received on WAP – Time at which message or communication triggered on WAP.

(5) **STK :**

**Measurement :**

Response time = Time at which response received on STK – Time at which message or communication triggered on STK.

### SCHEDULE II

(See regulation 5)

#### Measurement methodology for Quality of service parameters for m-banking communication

(1) Time taken to deliver error and success confirmation message :

- (i) This parameter signifies the efficiency in the delivery of error and success confirmation messages.  
 (ii) The formula for measuring performance with regard to this parameter shall be—

Time taken to deliver error and success confirmation message

= 100\*

$$\frac{\text{Total number of error and success confirmation message delivered within 2 minutes in a month}}{\text{Total number of error and success confirmation message generated in a month.}}$$

## (2) Transaction update on the system :

- (i) Any message triggered by a consumer for m-banking services shall be updated in the system for any transaction on a real time basis.
- (ii) The formula for measuring performance with regard to this parameter shall be—

$$\text{Transaction update on the system} = 100 * \frac{\text{Total number of messages triggered by consumers updated in the system for any real time transaction in a month}}{\text{Total number of messages triggered by consumers for mobile banking services in a month}}$$

## (3) Success of delivery of financial transaction messages :

- (i) This parameter signifies the efficiency in the delivery of financial transaction message.
- (ii) The formula for measuring performance with regard to this parameter shall be—

$$\text{Success of delivery of financial transaction messages} = 100 * \frac{\text{Total number of financial transaction message delivered in a month}}{\text{Total number of financial transaction message generated in a month}}$$

**Explanatory Memorandum**

1. Penetration of banking services in rural areas has been a major area of concern to the Government. The Government has been considering leveraging the growth of mobile service in rural areas to provide basic financial services to unbanked citizens of the country by riding on mobile infrastructure. An Inter Ministerial Group (IMG) was constituted on 19-11-2009 by the Cabinet Secretariat to workout relevant norms and modalities for introduction of a mobile based delivery model for delivery of basic financial services and to enable finalization of a framework to allow financial transactions using mobile phones. The report and recommendations of the IMG were examined by a Committee of Secretaries and accepted by the Government. The proposed system envisages sharing of the following elements :

- A simplified common template for the KYC requirements for the Mobile linked No-Frills Accounts which is acceptable to all service providers.
- Cash-in/cash-out operations at the front end involving deposits and withdrawals into Mobile linked No- Frills Accounts.
- An Account Mapper that provides linkages between Unique Identification Number, mobile number and the mobile linked no-frills account details. Real-Time Micro Transactions (REMIT) connects to the Account Mapper to obtain details pertaining to a specific customer after he has been authenticated.
- An interoperable central payments switch, called REMIT Switch, that will facilitate real time transaction routing across Banking Correspondents (BCs), Banks (or associated Financial Institutions and outsourcing partners of Banks), Unique Identification Authority of India, Account Mapper and mobile service providers. INFAST (Interoperable Infrastructure for Accounting Small Transactions) can be created as an additional infrastructure for creating and managing mobile linked no-frills accounts.
- The IMG framework based on mobile phones and biometric-based authentication will form the core micro-payment platform for transfer of benefits under various government schemes, micro-payment services and financial inclusion for the target groups of social sector programmes.

2. The IMG has, inter-alia recommended that TRAI may also draw up guidelines to ensure high availability of associated communication services. Mobile banking consists of banking transactions and the use of mobile networks for communicating through mobile phones by the customer for such transactions. The entire transaction depends on the capability of the mobile network to deliver a fast, reliable and cost effective method of communication with inbuilt audit trails and desired levels of security for transmission. These aspects were addressed through a consultation process by TRAI by issuing a Consultation Paper on 28th October, 2010 seeking the views of stakeholders by 15th December, 2010 to identify QoS parameters to meet such requirements. An Open House Discussion was held at Mumbai on 23rd March, 2011 and based on the stakeholders comments and study of the system, the Quality of Service for various parameters forming part of the mobile communication has been prescribed in these regulations.

3. **The modes for delivery of messages for mobile banking.**—During consultation process, most of the stakeholders opined that SMS (Short Messaging Service), IVR (Interactive Voice Response), WAP (Wireless Access Protocol) platform can be used across both CDMA and GSM and methods like JAVA/BREW applications and STK may also be preferred. It is seen that various modes of communication that can be used for mobile financial transactions offer different functionality and has its own merits. Some of the methods of communication may not be suitable for low-end handsets. The Authority felt that, considering the ease of use and availability across all the mobile handsets, SMS, USSD and IVR need to be mandated. The Authority also felt that WAP and STK could be optionally allowed for such communications. Accordingly, provisions have been made in the regulations. The Authority may also prescribe, from time to time, any other methods of communications.

4. Being a financial transaction the consumer would like to receive confirmation of the outcome of the transaction at the earliest. In the case of SMS, there could be a possibility that the SMS is not delivered due to customer related issues or network related issues. To address this issue it has also been mandated that in such cases an USSD communication is also sent to the customer confirming the completion of transaction. Wherever the network permits, the service provider, through mutual agreement with the bank, should implement such a system where the confirmation message shall be sent with a request for delivery report confirmation to Access Provider's SMSC. Access Provider's SMSC will try to deliver such messages immediately within the time limit prescribed in these regulations and inform back the delivery status with proper error code towards application hosted at the backend. In case the SMS delivery fails, the error code received from the SMSC can be used by the system in the backend to trigger an USSD towards the customer. Considering the fact that USSD messages cannot be stored, it has also been provided in the regulations that the expiry time for SMS will be a minimum of seventy two hours.

5. **The time frame for delivery of messages for mobile banking.**—Most of the stakeholders had suggested different time frames for different methods of communication. After considering various suggestions in this regard, the Authority decided the time frame for delivery of the messages for mobile banking transaction. Measurement methodology for the time frame for delivery of the messages generated by the customer or the bank relating to banking services provided to the customers are prescribed in Scheduled I. These time frames are for the first delivery attempt.

6. **QoS parameters.**—During consultation process most of the stakeholders agreed with the present quality of service parameter for the network which are already prescribed by the TRAI in accordance with Standards of Quality of Service of Basic Service (Wireline) and Cellular Mobile Telephone Services, Regulation, 2009. The Authority considered the matter and felt that the quality of service standards already laid down by the Authority would be sufficient to address network related quality of service parameters. However, for protecting the interest of consumers the Authority has prescribed the following three Customer Centric parameters :

- (a) *Time taken to deliver error and success confirmation message* : This parameter signifies the efficiency in the delivery of error and success confirmation messages. As per this parameter the error messages and successful confirmation messages sent by the banking system based on customer action shall be delivered to the customer within 2 minutes. The regulations further provide that in case a message generated by the customer or the bank cannot be delivered due to any reason the access provider shall immediately send an error message intimating the non-completion of the process to the customer or the bank, as the case may be.
- (b) *Transaction update on the system* : Any messages triggered through a consumer action for mobile banking services shall be updated in the system for any transaction on a real time basis.
- (c) *Success of delivery of financial transaction messages* : This parameter signifies the efficiency in the successful delivery of financial transaction message.

7. **Periodical reporting system.**—The regulations provide for periodical reporting of performance of service providers against the quality of service benchmarks prescribed in these regulations in such format and at such interval as may be prescribed by the Authority.

8. **Security requirements.**—During consultation process, all the stakeholders opined that security is a critical issue. The most important security components are stated to be Authenticity and authorization, Integrity, Non-repudiation, and Confidentiality. The GSM/CDMA system architecture takes care of End to End Encryption, Authentication, Authorization, Integrity and Non-repudiation, which are governed by international standard bodies.

9. Accordingly, the Authority has prescribed in these regulations that the confidentiality of end to end encryption, integrity, authentication and non-repudiation of communication shall be in accordance with the standards certified by ITU/ETSI/TEC/International standardization bodies such as 3 GPP/3 GPP 2/IETF/ANSI/TIA/IS or any other international standard as may be approved by the Central Government.